

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen**



Oleh :

Inayatur Robbany

201310160311434

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen**

Oleh :

Inayatur Robbany

201310160311434

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO

(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)

Oleh :

Inayatur Robbany
201310160311434

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juli 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Widayat, M.M.

Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Inayatur Robbany

NIM : 201310160311434

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Fika Fitriyari, S.E., M.M.

Penguji III : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Program Studi : Manajemen, Akuntansi, Ekonomi Pembangunan, D-III Perbankan dan Keuangan, Profesi Akuntansi
Kampus III : Jl. Raya Tlogomas No.246 Telp. (0341) 464318-19 Fak. (0341) 460782 Malang 65144
Email : webmaster@unix.umm.ac.id website : http://www.umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Tugas Akhir Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari, Tanggal : **Senin, 20 Juli 2020**
Tempat : **Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir atas nama mahasiswa :

Nama : **Inayatur Robbany**
NIM : **201310160311434**
Program Studi : **Manajemen**
Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Sebagai	Nilai	Tanda Tangan
1	WIDAYAT, Dr. Drs., M.M.	Pembimbing I	78	
2	SRI NASTITI ANDARINI, Dra., M.M.	Pembimbing II	78	
3	MARSUDI, Dr., M.M.	Penguji I	78	
4	FIKA FITRIASARI, SE, M.M.	Penguji II	78	

016.497.142.3.5.66389.20200717.20200720

Nilai rata-rata : **78/B+**
Dinyatakan :
Publikasi :

Lulus / Tidak Lulus *)

- ☒ Tidak Layak
☐ Layak dipublikasikan di eprints.umm.ac.id
☐ Layak dipublikasikan di student-research.umm.ac.id
☐ Layak dipublikasikan di Jurnal Nasional
☐ Layak dipublikasikan di Jurnal International

Malang, 17 Juli 2020

Ketua Tim Penguji,

MARSUDI, Dr., M.M.

Mengetahui,
a.n. Dekan FEB UMM,
Wakil Dekan I,

WIDAYAT, Dr. Drs., M.M.

Ketua Program Studi,

MARSUDI, Dr., M.M.

Keterangan : *) Coret yang tidak perlu



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Jl. Raya Tlogomas 246 Telp.0341-464318 Pes.214 Malang, 65144

**DAFTAR PERUBAHAN DRAF
SIDANG SKRIPSI PERIODE III 2020 (Gel 3)**

Nama Mahasiswa : INAYATUR ROBBANY

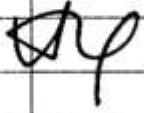
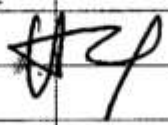
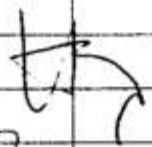

NIM : 201310160311434

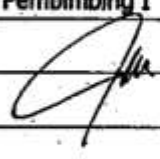

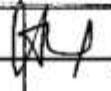

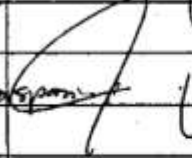
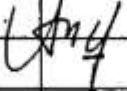
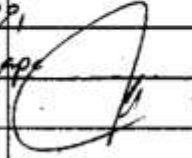
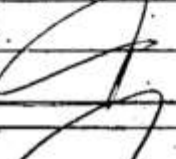
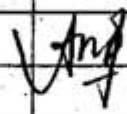
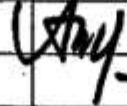
No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
1	Gambar Google review		
2	Revisi pendahuluan + hipotesis 1	✓	
3	alasan sampel		
4	uji asumsi Ulsale / Autokoreksi	✓	12/1/20
5	pengujian hip. 1 s/d 4 variabel	✓	
6	penyimpulan (gula del)		
7	Saran ² yg relevan	✓	
8	Draftan masalah		
9	Kerangka Ptkm		11/1/20
10	Revisi asar	84	
11	Saran (1.b)	86	
			12/1/20 12/1/20

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Inayat Robbany
 NIM/IPK/Konsent : 201310160311434 / 3.54 / Pemasaran
 Tgl. SK Bimbingan : 1 Oktober 2016
 Alamat/Tlp/HP :

Judul Skripsi : ~~Pengaruh Electronic Word of Mouth di Media Sosial Twitter Terhadap Niat Beli Melalui Kualitas Merek Pada Traveloka~~
 Pengaruh Kualitas Layanan, kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Goreng Melongre

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
17/5 ¹⁷	Proposal		
18/5 ¹⁷	Proposal Perbaikan proposal mulai latar belakang		
22/5 ¹⁷	Perbaikan → pelayanan dg baik mulai latar belakang - tujuan - kerangka pikir - sampel/sampling - instrumen data		
15/7 ¹⁷	Alasan pemilihan teori diperbaiki - pengelompokan kerangka pikir - penelitian sebelumnya - dll → lebih lengkap		
24/7 ¹⁷	Latar belakang, Perbaikan rumusan masalah, Teori, Uji Hipotesis, Babo Jerral, perbaikan sumber, perbaikan tabel		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
26/12/17	Perbaikan: Latar belakang, spasi, operasional. variabel, uji hipotesis, daftar pustaka.		
8/1/18	Ganti Judul.		
13/1/18	Latar belakang, Judul, Penulisan, skala Likert, rumusan masalah, uji hipotesis		
20/1/18	Seminar Proposal		
27/1/18	perbaikan proposal - simpul sampul		
17/2	ke pembimbing ya satung		
24/2	perbaikan mulai bab I - III - latar belakang → mengapa kep. pelanggan, harga, mutu pelayanan → mengapa obyek tsb. dll. - populasi, sampel - sampling - variabel ops. variabel - indikator.		
31/2/18	Pengantar kata pada judul, spasi, penulisan kata, Hipotesis, operasional variabel penelitian terdahulu, daftar pustaka.		
23/3/18	Penulisan kata, Hipotesis, daftar pustaka, penelitian terdahulu.		
3/4	- perbaikan bab I - III - format penulisan - latar belakang, teknik sampling		
14/4	perbaikan bab I - III batal daftar pustaka		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
23/5 ¹⁹	perbaikan alur di dalam lgs. → perbaikan bab I - IV → Indikasi - tindakan + daftar pustaka		Waf
26/5 ¹⁹	Bimbingan Kuisiomer.		
5/7 ¹⁹	Bimbingan Bab 1, 2, 3 dan Kuisiomer.		
7/10	perbaikan daftar pustaka		Waf
18/10	uji coba		Waf
30/10 ¹⁹	Perbaikan Bab 1, 2 & Kuisiomer		P. Widayati
30/10 ¹⁹	Melakukan survey semua sampel yang diketahui.		Waf
1/11 ¹⁹	Perbaikan Kuisiomer → perbaikan ^{Indikasi} kualitas produk.	P. Widayati	
	Perbaikan Kuisiomer.	P. Widayati	
18/11 ¹⁹	Bimbingan Kuisiomer → populasi obyek.	P. Widayati	
18/11 ¹⁹	Bimbingan Kuisiomer → Sekor Kuisiomer	P. Widayati	

Pembimbing I

Malang,
Pembimbing II



No.	Tanggal	Revisi / Perbaikan	Paraf	
			I	II
26/6 ²⁰		Revisi Bab 3. → Definisi operasional variabel & Pengukuran variabel dijabarkan satu, indikator kualitas produk, persepsi, perbaikan tanda pada uji F.	Bekir	
		Perbaikan Bab 4. → menambahkan karakteristik responden dan persebaran karakteristik kemampuan frekuensi lebih tinggi.		
		Kuesioner Fakultas FEB dihilangkan, output SPSS ditam- bahkan, ditam- bahkan, uji validitas karakteristik pilili salah satu, uji reliabilitas jadi satu tabel. tambahkan deskripsi responden, & pembatasannya.		
1/6 ²⁰		Perbaikan Bab 4.5. → Tambahkan cerita penyebaran kuesioner Perbaikan karakteristik responden. Tidak ada pengubahan kalimat uji ada ditabel, Perbaikan Uji T, F	P. Widayanti	
2/6 ²⁰		1. Perbaikan Uji Asumsi klasik ditam- bahkan regresi linier berganda. 2. Perbaikan Uraian karakteristik Responden → Uji, jenis kelamin 3. Hapus karakteristik Fakultas 4. Perbaikan kalimat di deskripsi jawaban responden. 5. Perbaikan kalimat penjelasan regresi linier berganda 6. Perbaikan makna indikator pada hasil dan pembahasan 7. Beri makna pada kesimpulan poin 2,	Bekir	
4/6 ²⁰		Ditambah, hasil Naspab, dipersempikan ujian.	Bekir	
8/6 ²⁰		Acc Skripsi		P. Widayanti

Pembimbing I

(.....)

Malang,

Pembimbing II

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Inayatur Robbany
NIM : 201310160311434
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Email : Inayaturrobbany12@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang) adalah hasil karya saya dan dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Juli 2020

Yang Menyatakan,




Inayatur Robbany

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN
AYAM GORENG NELONGSO
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang)**

Inayatur Robbany, Widayat, Sri Nastiti Andharini
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email : inayaturobbany12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Ayam Goreng Nelongso. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dari data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner (angket) dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil secara *purposive*. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dan positif antara variabel kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Ayam Goreng Nelongso. Secara simultan kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, PRICE
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION OF AYAM GORENG NELONGSO
RESTAURANT***

(Study of University of Muhammadiyah Malang Student)

Inayatur Robbany, Widayat, Sri Nastiti Andharini
*Management Studies Program, Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas no. 246 Malang
Email: inayaturrobbany@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to test the effect of service quality, product quality and price on customer satisfaction at Ayam Goreng Nelongso restaurant. Analysis techniques were used multiple linier regression analysis. Whereas, the data collected samples of 100 respondents used questionnaire. The results of this study indicate that there were significant partial effect and positive effect among service quality, product quality and prices toward customer satisfaction of Ayam Goreng Nelongso restaurant. Furthermore, showed it has significant effect to customer satisfaction.

Keyword : Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikumWr. Wb.

Alhamdulillah saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan tugas skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO”**. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Peneliti menyadari bahwa didalam melaksanakan kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi, tidak lepas dari bantuan, dukungan, pengarahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Drs. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Marsudi M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Fika Fitriasari, S.E., M.M. selaku dosen wali yang selama perkuliahan memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.
5. Dr. Widayat, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi.
6. Dra. Sri Nastiti Andharini, M.,M. selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah bersedia mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.
8. Bapak Winarno dan Ibu Erma Cholida terima kasih atas seluruh cinta dan kasih yang teramat tulus, mendoakan, menyemangati, mendukung, dan selalu berkorban untuk masa depan saya.

9. Bapak Soim Mustafa dan Ibu Anis terima kasih atas semua yang telah beliau berikan seluruh kasih dan sayang yang teramat ikhlas, mendoakan, menyemangati dan mendukung.
10. Sahabat–sahabatku Ulfa Puspitasari, Hendi Arsanto Abusan, Denny Ferdiansyah, Windi Aisyah Amalia, Syah Reza Ulfiandi, Aditya Dharma Agung, Melia Regina, Robby Permana, Putri Aprillia, Aulia Tyara Utami, Jeane Ferdinandus, Wahyu Sapto Aji, Aji dharma Bhakti yang memberikan ancaman, motivasi dan bantuan kepada peneliti.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dalam membantu penyusunan skripsi.

Rasa hormat dan terima kasih bagi semua pihak atas dukungan dan segala doa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah kalian berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa didalam skripsi yang disusun ini jauh dari kesempurnaan, karena itu peneliti berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun supaya peneliti dapat jadikan pelajaran untuk menjadi lebih baik di hari esok kelak. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi mahasiswa manajemen pada khususnya, dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah dan karunia bagi kita semua. Billahitaufiqwalhidayah, fastabiqulkhairat, wassalamu'alaikum wr.wb.

Malang, 20 Juli 2020

Peneliti.

Inayaturobbany

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	12
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	12
B. Tinjauan Pustaka.....	16
1. Kepuasan Pelanggan	16
2. Kualitas Layanan	19
3. Kualitas Produk	21
4. Harga.....	27
C. Kerangka Pikir	31
D. Perumusan Hipotesis.....	32
BAB III. METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi Penelitian	35
B. Jenis Penelitian	35
C. Populasi ,Sampel dan Teknik Sampling	36
D. Definisi Operasional Variabel	37
E. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Data	41
F. Pengujian Instrumen	42
G. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Gambaran Karakteristik Responden	50
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2. Responden Berdasarkan Usia	51
3. Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata Perbulan	52
4. Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan dalam 1 tahun	53
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	54
1. Analisis Indeks Jawaban	54
2. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan	55
3. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	58
4. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Harga	61
5. Deskripsi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan.....	63
D. Uji Instrumen Penelitian	64
1. Hasil Uji Validitas	64
2. Hasil Uji Reliabilitas	66
E. Uji Asumsi Klasik.....	67
1. Hasil Uji Normalitas.....	67
2. Hasil Uji Multikolinearitas	68
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4. Uji Autokorelasi	70
F. Analisis Regresi Linier Berganda	70
1. Hasil Analisis Regresi Linier	70
G. Pengujian Hipotesis	72
1. Uji T	72
2. Uji F.....	76
H. Koefisien Determinasi (R^2)	77
I. Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Harga Menu Ayam Goreng Nelongso	7
Tabel 3.1	Definisi Operasionla Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 3.2	Definisi Operasionla Variabel Kualitas Layanan	38
Tabel 3.3	Definisi Operasionla Variabel Kualitas Produk.....	39
Tabel 3.4	Definisi Operasionla Variabel Harga.....	40
Tabel 3.5	Penskoran Jawaban Dengan Skala Likert	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran/Belanja Rata-Rata Perbulan	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan dalam 1 tahun.....	53
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	61
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.9	Uji validitas Instrumen.....	65
Tabel 4.10	Hasil uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.11	One-Simple Kolmogorov-Smirnov Test.....	67
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolineritas	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	69
Tabel 4.14	Uji Auto Korelasi.....	70
Tabel 4.15	Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.16	Uji t Variabel Kualitas Layanan	73
Tabel 4.17	Uji t Variabel Kualitas Produk.....	74
Tabel 4.18	Uji t Variabel Harga.....	75
Tabel 4.19	Hasil Uji f.....	76
Tabel 4.20	Hasil Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	32
---------------------------------	----



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1	Jumlah Rumah Makan di Provinsi Jawa Timur	3
Diagram 1.2	Jumlah Rumah Makan di Kota Malang.....	4



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Keluhan Pelanggan	90
Lampiran 2 : Pra-riset	91
Lampiran 3 : Kuisisioner	93
Lampiran 4 :Skor Jawaban Responden.....	97
Lampiran 5: Hasil Output SPSS	102



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. F. R. 2012. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro: Semarang.
- Afnina dan Hastuti, Y. 2018. " Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol.9. No.1,hlm.1-10
- Agustina, D., & Edwar, M. 2014 . "Pengaruh Kualitas Pelayanan Waoroeng Spesial Sambal H. Syaifulloh Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Vol 2, No. 2, hlm 1-15*
- Amanah,D, 2010. " Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan ". *Jurnal Keuangan & Bisnis, Vol.2, No.1, hlm.72-82*
- Anggraeni, D.,P., Kumadji, S., dan Sunarti. 2016."Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan(Survey Pada Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)". *Jurnal Adminitrasi Bisnis (JAB), Vol.37.No.1, hlm.1-7*
- Arikunto. S. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS. 2019."Jumlah restoran /rumah makan menurut kabupaten / kota di provinsi jawa timur"<https://jatim.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/137>. [diakses pada 7 januari 2019]
- Evirasanti, M., Rahyuda, K. & Yasa, N., N., K. 2016. "Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan dan *Behavioral Intentions*" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol.5, No.2, hlm.4331-4358*
- Faizah, N., R., Suryoko dan Saryadi. 2013. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia *Steak and Ice Cream* Cabang Jati Semarang".*Diponegoro Journal of Social and Politic*, hlm: 1-8.
- Ferdinand, A., T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, M. 2014. " Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi di Surabaya". *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3, No.3, hlm: 1-15*.

- Heldi & Desmonda,C. 2017. “Analisa Produk, Proses dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pepper Lunch Tunjangan Plaza Surabaya” *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol.5, No.2, hlm 1-14
- Hidayat, U., A. 2016. “ Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji ”. *Jurnal Ilmu Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 12, hlm: 1-19
- Irawan, D., & Japariato, E. 2013. “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1, No. 2, hlm.1-8*
- Jayadiputra, I.M., & Limantoro, E.D. 2016. “Analisa Kepuasan Konsumen Remaja Terhadap Lingkungan Fisik, Kualitas Layanan, Kualitas Makanan Dan Harga Di Food Court Dan Fast Food Restoran Di Surabaya ” *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol.4 No.1, hlm. 1-17
- Jayanti,W., Utomo, S., W., dan Murwani, J. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan di Kabupaten Ngawi”. *Jurnal Akutansi dan Pendidikan*, Vol.2, No. 1, hlm.1-11.
- Kristanto ,J.,O.2018."Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee." *Agora*, Vol. 6, No. 1,hlm 1-11
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*,Edisi Ketiga Belas (Jilid 1). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*,Edisi Ketiga Belas (Jilid 2). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lumintang, G., & Jopie. J.R. 2015. “ Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado”. *Jurnal EMBA*, Vol.3, No.1, hlm: 1291-1302
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Ofela.H, & Agustin.S. 2016. “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi”.*Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.5, No.1, hlm.1-15
- Runtunuwu, J.,G., Oroh, S., dan Taroreh, R. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk,Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengguna Cafe dan Resto Cabang Manado. *Jurnal Emba*, Vol.2, No.3, hlm 1803-1813.
- Samhah. H. 2016. “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Oost Kafe Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 12, hlm: 1-17
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Siregar, S. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saradissa, C.N. 2015. “ Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 4, No.11, hlm 1-17.
- Syartykarini, S., Firdaus, R., dan Rusniati. 2016. “ Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru)”. *Jurnal Wawasan Manajemen*. Vol 4. No.1, hlm 1-14.
- Sanusi. A. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stanton, J. W. 1985. *Prinsip Pemasaran (Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Stevenson, W. J. 2014. *Manajemen Operasi Perspektif Asia Edisi 9-Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publising.
- _____.2008. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik (Mengupas Pemasaran Strategik, branding strategy, customer sarisfaction, strategi kompetitif, hingga e-Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- _____.2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: UMM Press.
- Wood. I. 2009. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal: 24/08/2020

KODE 69
A

Nama : Inayatur Robbany
NIM : 201310180311434
Jurusan : MANAJEMEN

Naskah Publikasi : Lulus
Terjemahan Abstrak : Selesai

Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang



Rega Nur Fitria Sari



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH
MAKAN AYAM GORENG NELONGSO (Studi Pada Mahasiswa
Universitas Muhammadiyah Malang)

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.kopertais4.or.id Internet Source	2%
2	es.scribd.com Internet Source	2%
3	www.neliti.com Internet Source	1%
4	id.scribd.com Internet Source	1%
5	fr.scribd.com Internet Source	1%
6	ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	1%
7	Nunuk Harianti, Taher Alhabsy, Soekarto Soekarto. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR RADIO REPUBLIK INDONESIA,	1%

**MALANG*, JKMP (Jurnal Kebijakan dan
Manajemen Publik), 2016**

Publication

8	Submitted to Universitas Katolik Widya Mandala Student Paper	1 %
9	administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	1 %
10	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to Binus University International Student Paper	1 %
12	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1 %
13	www.scribd.com Internet Source	1 %
14	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1 %
15	digilib.unila.ac.id Internet Source	1 %
16	repository.bakrie.ac.id Internet Source	1 %
17	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1 %

Exclude queries ☐ OnExclude malices ☐ + 1%Exclude bibliography ☐ On